

Стандарты организации деятельности автомойки

<https://marketpublishers.ru/r/S08784A212DRU.html>

Дата: 31.12.2012

Страниц: 90

Цена: 20 000 руб. (Лицензия на одного пользователя)

Артикул: S08784A212DRU

Описание

В настоящем руководстве описаны стандарты организации деятельности автомойки и приведена система менеджмента обслуживания клиентов. При этом систематизированы материалы, включающие опыт работы ведущих розничных компаний в области обслуживания, а также результаты исследования обслуживания.

Настоящее пособие является прикладным трудом и имеет практическую значимость для управляющих автомоек.

Содержание

ГЛАВА 1. ПОЛОЖЕНИЕ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

- 1.1. ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
- 1.2. ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
- 1.3. СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА КАССЕ
- 1.4. СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРЕД АВТОМОЙКОЙ
- 1.5. СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ЗАЛЕ МОЙКИ
 - 1.5.1. СТАНДАРТ ВЪЕЗДА АВТОМОБИЛЯ
 - 1.5.2. СТАНДАРТ ПРИЕМА ЗАКАЗА
 - 1.5.3. СТАНДАРТ ПЕРЕМЕЩЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ
 - 1.5.4. СТАНДАРТ ЗАВЕРШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
- 1.6. СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ В АВТОМОЙКЕ
- 1.7. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ
 - 1.7.1. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА АДМИНИСТРАТОРА
 - 1.7.2. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА КАССИРА
- 1.8. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ
- 1.9. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА, ЧИСТОТЫ, ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ

ГЛАВА 2. ДИСЦИПЛИНА

- 2.1. ДИСЦИПЛИНАРНАЯ ПОЛИТИКА
- 2.2. ДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ
 - 2.2.1. СТАДИИ ДИСЦИПЛИНАРНЫХ ПРОЦЕДУР
 - 2.2.2. БЛАНК- УВЕДОМЛЕНИЕ О ДИСЦИПЛИНАРНОМ ВЗЫСКАНИИ (ХРАНИТЬ В ЛИЧНОМ ДЕЛЕ СОТРУДНИКА)

ГЛАВА 3. ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ

- 3.1. КОНТРОЛЬ НАД ВНУТРЕННИМИ ПРОЦЕДУРАМИ
 - 3.1.1. ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ ЧИСТОТЫ АВТОМОЙКИ "ЕЖЕДНЕВНАЯ УБОРКА"
 - 3.1.2. ЧЕК-ЛИСТ «ЕЖЕДНЕВНАЯ УБОРКА»
- 3.2. КОНТРОЛЬ НАД СТАНДАРТАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
 - 3.2.1. ЧЕК-ЛИСТ ОБСЛУЖИВАНИЕ (КАССА)
 - 3.2.2. ЧЕК-ЛИСТ ОБСЛУЖИВАНИЕ (КОНСУЛЬТАНТ)
 - 3.2.3. ЧЕК-ЛИСТ ОБСЛУЖИВАНИЕ (АДМИНИСТРАТОР)
 - 3.2.4. ЕЖЕНЕДЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА

3.2.5. ЕЖЕКВАРТАЛЬНАЯ СТАТИСТИКА: ЗАЛ МОЙКИ, КАССА,
АДМИНИСТРАТОР

3.3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ГЛАВА 4. НАСТАВНИЧЕСТВО И НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

4.1. ПРОЦЕДУРА ЭФФЕКТИВНОГО НАСТАВНИЧЕСТВА. МОДЕЛЬ 4 ШАГОВ

4.2. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКА (НАСТАВНИЧЕСТВО)

4.2.1. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАНТА

4.2.2. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ КАССИРА

4.2.3. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ АДМИНИСТРАТОРА

4.2.4. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ МОЙЩИКА

4.3. ПОСТОЯННОЕ ОБУЧЕНИЕ

4.4. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РЕГУЛЯРНЫХ ВСТРЕЧ

4.4.1. БЛАНК РЕГУЛЯРНЫХ ВСТРЕЧ

4.5. ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ

4.5.1. СОБРАНИЕ СМЕНЫ

4.5.2. СОБРАНИЕ ЧЕРЕЗ УРОВЕНЬ

4.6. АТМОСФЕРА В ВАШЕЙ АВТОМОЙКЕ

4.6.1. МЕРОПРИЯТИЕ МЕСЯЦА

ГЛАВА 5. ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ СОТРУДНИКА

5.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПРОФИЛЬ СОТРУДНИКА

5.1.1. РАБОТА ПО ПОИСКУ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ОПИСАНИЯ ПРОФИЛЕЙ
ПОЗИЦИЙ В АВТОМОЙКЕ

ГЛАВА 6. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ДОСКИ

6.1. СТАТИСТИКА ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.2. БЛАНК ПЛАНА ОБУЧЕНИЯ

6.3. БЛАНК «МЕРОПРИЯТИЯ МЕСЯЦА»

Оформление заказа

Product name: Стандарты организации деятельности автомойки

Product link: <https://marketpublishers.ru/r/S08784A212DRU.html>

Цена: 20 000 руб. (Single User License / Electronic Delivery)

If you want to order Corporate License or Hard Copy, please, contact our Customer Service:
info@marketpublishers.ru

Payment

To pay by Credit Card (Visa, MasterCard, American Express, PayPal), please, click button on product page <https://marketpublishers.ru/r/S08784A212DRU.html>

To pay by Wire Transfer, please, fill in your contact details in the form below:

Имя:
Фамилия:
Email:
Компания:
Адрес:
Город:
Zip code:
Страна:
Tel:
Факс:
Your message:

****All fields are required**

Customer signature _____

Please, note that by ordering from marketpublishers.com you are agreeing to our Terms & Conditions at <https://marketpublishers.com/docs/terms.html>

To place an order via fax simply print this form, fill in the information below and fax the completed form to +44 20 7900 3970